

Psychiatrie

Soins

Aides

Respect

Éducation thérapeutique

Séjours personnalisés

Orientations

Établissement de **santé mentale**
de Rueil-Malmaison
& Neuilly-sur-Seine

mgen[★]

GRUPE vyv

SOMMAIRE

I. MOT DU DIRECTEUR	PAGE 1
II. L'ETABLISSEMENT.....	PAGE 2
III. ACCES A L'ETABLISSEMENT.....	PAGE 3
IV. VOTRE ADMISSION	PAGE 4
V. LES DIFFERENTS MODES D'HOSPITALISATION.....	PAGE 6
VI. VOTRE SORTIE.....	PAGE 7
VII. VIE PRATIQUE DANS L'ETABLISSEMENT.....	PAGE 8
VIII. VOS INTERLOCUTEURS.....	PAGE 10
IX. VOS REMARQUES ET RECLAMATIONS	PAGE 12
X. VOS VOIES DE RECOURS EN CAS DE NON RESPECT DE VOS DROITS.....	PAGE 14
XI. NOS ACTIONS CONCERNANT.....	PAGE 15
A. La prise en charge de la douleur	
B. La gestion des risques infectieux	
XII. NOS RESULTATS QUALITE ET GESTION DES RISQUES.....	PAGE 16
A. Visite de certification (HAS)	
B. Lutte contre les infections liees aux soins	
C. Résultats satisfaction patients en 2018	

Soins

Éducation t

mgen^{*}

GROUPE vyv

I. MOT DU DIRECTEUR

Madame,
Monsieur,

La Direction, l'équipe médicale et paramédicale, et l'ensemble du personnel de l'établissement vous souhaitent la bienvenue.

Nous sommes à votre disposition pour répondre à vos attentes afin de rendre votre séjour le plus bénéfique possible.

Durant votre séjour, nous mettrons tout en œuvre, avec votre implication, pour vous apporter les soins dont vous aurez besoin.

Ce livret d'accueil vous est remis pour faciliter votre prise en charge et vous guider au sein de la structure.

Pierre Martin,
Directeur

Soins

Éducation t

mgen^{*}

GROUPE vyv

II. L'ETABLISSEMENT

Historique et positionnement sur le territoire

Ouvert depuis 1971, l'établissement accueille les patients de Rueil-Malmaison (secteur 92G11) et de Neuilly s/Seine (secteur 92G08) ainsi que des mutualistes de l'Education Nationale et des patients hors secteur après accord médical sur dossier.

Offre de soins

L'établissement participe au service public et comporte :

- 3 unités d'hospitalisations temps plein (60 lits)
- 2 unités d'hospitalisation de jour (23 places à Rueil et 18 places à Neuilly) et des ateliers thérapeutiques (7 places)
- 1 centre d'accueil thérapeutique à temps partiel, CATTP
- 1 service de consultation pour les Rueillois : Centre Médico-Psychologique (CMP)
- 1 service de consultation pour les Neuilléens : Centre Médico-Psychologique (CMP)
- 1 unité d'insertion comprenant 14 places d'appartements associatifs

Equipe de Direction

Directeur de l'établissement :	Monsieur Pierre MARTIN
Directrice adjointe :	Madame Caroline DANCOISNE
Directrice adjointe :	Madame Véronique LANDRE-JADAUD
Directeur Médical:	Docteur Denis MATHIEU
Médecin Chef :	Docteur Sylvie SCARAMOZZINO
Cadre Supérieur de Santé :	Madame Alice LE BORGNE

Représentants des Usagers

Représentants des Usagers :	Monsieur RIGAULT
	Madame CHABROL
	Madame SAMARINE

Soins

Éducation t

mgen^{*}

GROUPE vyv

III. ACCES A L'ETABLISSEMENT

TRANSPORTS EN COMMUN

Ligne A du RER en direction de Saint-Germain-en-Laye, arrêt à Rueil-Malmaison puis correspondance par autobus, soit :

- ligne 144 en direction de La Défense, descendre à la station « Zurich »
- ligne 467 en direction de Pont de Sèvres, descendre à la station « Zurich »

TAXIS

Une station de taxis se trouve à la sortie du RER à Rueil-Malmaison.

Vous pouvez également appeler un taxi au 01 47 32 00 92 ou au 01 49 36 10 10.

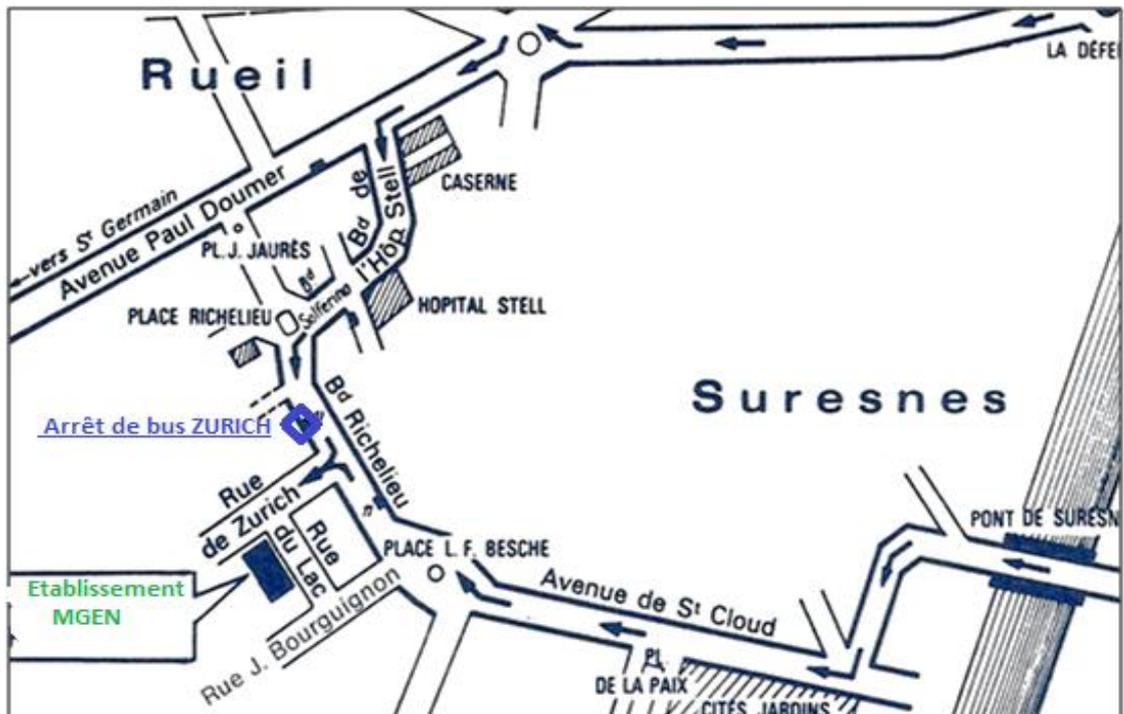
VOITURE

De Paris, en prenant la direction de ROUEN / ST GERMAIN EN LAYE/ RUEIL-MALMAISON (A14).

Nous vous conseillons d'être accompagné plutôt que de conduire vous-même votre voiture.

Si malgré tout, vous utilisez votre véhicule, nous vous remercions de bien vouloir remettre vos clés et papiers dès votre arrivée à l'accueil ou à l'infirmerie du service. Ils vous seront restitués à votre sortie.

PLAN DU QUARTIER



IV. VOTRE ADMISSION

L'admission dans l'établissement est décidée sur indication médicale.

Les formalités administratives de prise en charge

Quelque soit la modalité de soins et le type d'hospitalisation (hospitalisation complète, de jour, de nuit), vous, ou un membre de la famille devez passer au service « frais de séjour ». Ce service est à votre disposition du lundi au vendredi de 9h30 à 17h00.

Si vous venez d'être admis en urgence, les formalités sont naturellement réduites au minimum. Elles sont complétées le lendemain par le service « frais de séjour ».

1. Votre identification

**La sécurité des soins est l'affaire de tous !
Aidez-nous à être rigoureux sur votre identification.**

Munissez-vous des documents suivants :

- une **pièce d'identité** (carte d'identité, carte de séjour, passeport)
- votre **carte de mutuelle**, ou tout organisme de couverture complémentaire (CMU complémentaire)
- votre **carte vitale**, ou à défaut, les pièces répertoriées dans le tableau ci-dessous :

<i>Vous êtes :</i>	<i>Documents à fournir</i>
Travailleur salarié	Carte vitale
Demandeur d'emploi	Toute pièce justificative d'ouverture de droits
Travailleur non salarié	
Victime de guerre	Carnet de soins gratuits
Etudiant	Attestation d'inscription de l'année en cours sur laquelle figure le montant des cotisations
En accident du travail	Déclaration en trois volets délivrée par votre employeur
Bénéficiaire de la CMU	Attestations de prise en charge CMU
Sous protection (curatelle/tutelle)	- Coordonnées du curateur et/ou tuteur (nom, prénom, adresse, téléphone) - Jugement de curatelle ou tutelle

2. Formulaire d'entrée à remplir

Lors de votre admission, ou quelques jours plus tard, vous êtes invités à remplir un formulaire d'entrée, le « **FORMULAIRE à remplir par le patient** », qui vous sera remis par la personne chargée des admissions (service « frais de séjour »).

Dans ce formulaire, vous pourrez notamment :

- **désigner si vous le souhaitez, une personne de confiance.** Vous pouvez bien évidemment révoquer cette personne de confiance en cours de séjour et en désigner une autre.
- **Indiquer votre médecin traitant avec ses coordonnées.**



3. Vos objets et valeurs

Vous êtes invités lors de votre admission à effectuer le dépôt des sommes d'argent et objets de valeur en votre possession.

Vos dépôts et retraits peuvent s'effectuer à votre convenance au bureau des frais de séjour, de préférence le matin entre 9h30 et 12h30.

Nous attirons votre attention sur le fait qu'aucun retrait ne sera possible le week-end et les jours fériés.

Pour tous les objets ou valeurs que vous ne souhaitez pas confier au service « Frais de séjour », l'établissement met à votre disposition dans votre chambre un coffre personnel.

En contrepartie, l'établissement décline toute responsabilité en cas de disparition ou de détérioration des objets et valeurs qui n'auraient pas été confiés au service des frais de séjour.

Aspects financiers de votre prise en charge

1. Tarifs des prestations

Les tarifs des prestations journalières hospitalières, au 1^{er} janvier 2019, sont les suivants :

Hospitalisation à temps complet : 423 € - Forfait Journalier : 15 € (voir ci-dessous)

Chambre individuelle : Mutualistes MGEN 35€ - FNMF/MFT 39 € - autres usagers 45 €

Si vous estimez ne pas pouvoir faire face aux frais restant à votre charge, n'hésitez pas à signaler votre cas au Cadre de Santé de votre unité de soins, de manière à ce que soient étudiées les possibilités dont vous disposez (dispense ou délais de paiement, demande de CMU soumise à conditions de ressources ...).

Le taux de prise en charge par l'assurance-maladie dépend de votre situation. Dans la majorité des cas, il est de 80%. Les 20% restants constituent le ticket modérateur et sont généralement pris en charge par votre mutuelle.

Le taux de prise en charge peut être cependant de 100% :

- Si votre maladie figure sur la liste des 30 affections de longue durée mentionnées par le décret n°86.1380 du 31 décembre 1996
- Au-delà de 30 jours d'hospitalisation
- Si vous êtes en situation d'invalidité.

Si vous n'êtes pas assuré social ou ne cotisez pas à un organisme complémentaire et si vos ressources sont insuffisantes pour assurer le paiement de votre hospitalisation, vous pouvez, avant votre entrée, demander le bénéfice de la Couverture Maladie Universelle (CMU) et de la CMU Complémentaire auprès d'un service social.

2. Forfait journalier

L'article 4 de la loi du 19 janvier 1983 a institué un forfait journalier qui demeure à la charge du patient et qui représente une participation aux frais hôteliers. Ce forfait est à régler auprès du service « frais de séjour ».



V. LES DIFFERENTS MODES D'HOSPITALISATION

Soins libres

Le régime de l'hospitalisation est identique à celui pratiqué dans un hôpital général, lorsque vous avez exprimé votre désir d'être soigné.

Soins sous contrainte

Votre état de santé a pu nécessiter la mise en place de soins psychiatriques sous contrainte, le plus souvent à la demande d'un tiers suite à des certificats médicaux, lorsque votre consentement n'a pu être obtenu. L'admission est alors prononcée par le Directeur.

L'hospitalisation peut être également imposée par un représentant de l'état, avec un certificat médical circonstancié, en raison d'une urgence ayant un impact sur l'ordre public.

Le respect de vos droits et de votre liberté individuelle en soins sous contrainte

Les soins sous contrainte font l'objet d'une législation précise, respectueuse de vos droits, consignée dans le Code de la Santé Publique.

Si votre état de santé impose des soins sous contrainte en hospitalisation à temps plein, vous serez auditionné par le Juge des Libertés et de la Détention, et assisté par un avocat. Vous serez représenté par cet avocat au cas où votre état ne vous permet pas d'être présent à l'audience.

Si vous contestez le bien fondé des soins sous contrainte dont vous faites l'objet, vous pouvez saisir :

le Juge des Libertés et de la Détention (TGI de Nanterre)

le Président de la Commission Départementale des Soins Psychiatriques

le Procureur de la République

le Président du Tribunal de Grande Instance de Nanterre.

Un imprimé peut vous être remis par le secrétariat ou l'équipe soignante.

Si vous en contestez la forme, vous pouvez saisir :

- soit le Juge des Libertés et de la Détention au TGI de Nanterre,

- soit le Président de la 1^{ère} ou de la 2^{ème} chambre du TGI de Nanterre.

Tribunal de Grande Instance de Nanterre

179-191 Avenue Joliot-Curie
92020 NANTERRE Cedex
Tél. :01 40 97 10 10

Parquet du Procureur de la République

6 Rue Pablo Neruda
92000 NANTERRE
Tél. :01 40 97 10 10

Commission Départementale des Soins Psychiatriques

55 Avenue des Champs Pierreux
92021 NANTERRE Cedex



VI. VOTRE SORTIE

La sortie

Avant votre départ, veuillez vous assurer :

- auprès **du secrétariat médical** de votre unité que vous nous avez bien communiqué les coordonnées de votre ou vos médecin(s) traitant(s) et que nous avons votre accord écrit pour leur adresser la lettre de liaison (remplace le compte-rendu d'hospitalisation) dont un exemplaire vous sera remis.
- auprès **du service « frais de séjour »** : que vous nous avez bien communiqué vos coordonnées personnelles. Vous régulariserez également votre dossier, récupérerez votre bulletin de sortie et vos biens et valeurs.
- de nous laisser le **questionnaire de satisfaction** rempli par vos soins : postez-le dans la boîte aux lettres de votre unité ou remettez-le à votre sortie au personnel de l'accueil, du secrétariat ou à un soignant de votre unité. Notre établissement ne peut s'améliorer qu'à l'aide de votre retour sur la qualité de votre prise en charge.

La sortie contre avis médical

Si vous souhaitez quitter l'établissement mais que le médecin estime que cette sortie est prématurée, vous devrez remplir une attestation établissant que vous avez eu connaissance des dangers que présente cette sortie. La sortie sera alors actée par le Directeur ou son représentant « contre avis médical ». Si vous refusez de signer cette attestation, un procès-verbal de ce refus sera dressé.

La procédure est différente dans le cas d'une hospitalisation sous contrainte.

Un document papier en double exemplaire, attestant de votre autorisation de sortie, vous sera confié. Vous le remettrez à la personne chargée du standard à votre départ et à votre retour.



VII. VIE PRATIQUE DANS L'ETABLISSEMENT

Parce que votre bien-être est au cœur de notre projet...

Les permissions OU autorisations de sortie

Les autorisations de sortie sont données sur avis médical et décision du Directeur, selon les modalités suivantes.

En cas de soins libres :

Si vous avez été autorisé à quitter l'établissement mais ne rentrez pas dans les délais prévus, l'administration sera obligée de vous considérer comme « sortant ». Vous ne pourrez être admis à nouveau que dans la limite des places disponibles (article 54 du décret 74-27).

En cas de soins sans consentement :

Les autorisations de sortie sont cadrées rigoureusement par la loi.

Elles seront adaptées de manière individuelle à votre état par votre psychiatre qui tiendra compte de vos remarques et de vos suggestions, en accord avec votre entourage.

Repas

Horaires du restaurant (à respecter pour le bon déroulement des repas)

Petit-déjeuner : 8h00 / Déjeuner : 12h15 / Dîner : 18h45

Vous pourrez éventuellement prendre une boisson chaude après le repas de midi, en échange de tickets de consommation en vente le matin au service Frais de séjour.

Si votre état de santé ne vous permet pas de rejoindre le restaurant, les repas sont servis dans l'Unité de soins : Petit-déjeuner -8h00/Déjeuner :11h30 /Dîner : 18h30

Une boisson chaude vous est proposée au sein de votre Unité entre 15h30 et 16h, ou au restaurant entre 16h et 17h.

Un aide-soignant vous sollicitera les lundis, mercredis et vendredis dans votre unité pour le choix de vos repas.

Visites

Les visites sont autorisées de 13h à 18h30, du lundi au vendredi, week-ends et jours fériés.

Dans votre intérêt et pour préserver la qualité des soins qui vous sont prodigués, les visites pourront être limitées. Le médecin et l'équipe soignante vous en informeront et vous en expliqueront le bien-fondé.

Les enfants de moins de 15 ans ne sont pas admis dans les services, mais des dérogations peuvent être accordées dans les conditions qui vous seront précisées.

Téléphone

Il n'y a pas de téléphone dans les chambres.

Vous pouvez cependant recevoir des appels à l'infirmierie entre 16h et 19h, et appeler entre 13h et 19h.



Télévision

Un poste de télévision est installé au living de chaque Unité de soins.

Activités

Une bibliothèque est à votre disposition. Merci de restituer les livres avant votre départ.
Un piano est en libre accès à la bibliothèque.

D'autres activités, sur prescription, vous seront proposées au cours de votre séjour.

Courrier

Vous pouvez recevoir du courrier pendant votre séjour. Cependant, tout colis postal vous sera remis uniquement en présence d'un soignant, par les agents de l'accueil.

Vos correspondants devront utiliser l'adresse suivante, sans oublier de mentionner votre nom :

Monsieur ou Madame
E.S.M. de Rueil Malmaison & Neuilly s/Seine - Groupe MGEN
2 rue du Lac
92500 Rueil-Malmaison

Le courrier à expédier est à déposer affranchi au standard. La levée est effectuée du lundi au vendredi à 16h, le samedi matin à 11h.

Accès à Internet

Une salle informatique avec des ordinateurs fixes, est à votre disposition de 09h à 17h dans le bâtiment actuel de l'HDJ du secteur de Rueil-Malmaison, de l'autre côté du parc.

L'établissement ne dispose pas de WIFI public à destination des patients.



VIII. VOS INTERLOCUTEURS

Une équipe spécialisée pluridisciplinaire

Plusieurs métiers sont exercés conjointement au sein de l'Établissement.

Cette diversité de compétences constitue une assurance de qualité, sécurité et complémentarité des soins. Toute personne qui entre dans votre chambre doit se présenter et expliquer sa fonction, qui peut être médicale ou soignante, administrative ou technique.

Equipe Médicale

Le médecin-chef : responsable de l'organisation générale des soins, il rencontre régulièrement les différents intervenants médicaux et administratifs ainsi que les cadres infirmiers afin de coordonner le bon fonctionnement de l'Établissement.

Le médecin psychiatre : chargé de l'unité dans laquelle vous êtes hospitalisé, il coordonne votre traitement psychiatrique durant toute la durée de votre hospitalisation et s'assure de la continuité des soins à votre sortie.

Le pharmacien : il participe avec l'équipe médicale à votre prise en charge médicamenteuse et à sa sécurisation. Il est assisté d'une préparatrice.

Les internes : l'établissement est habilité à recevoir des internes, médecins en spécialisation. Ils sont responsables de vos soins sous la supervision d'un médecin confirmé.

Le médecin généraliste : il coordonne votre prise en charge somatique si nécessaire.

Equipe Soignante

Le cadre supérieur de santé : responsable de la filière soignante et de la coordination des soins, il travaille en étroite collaboration avec les cadres infirmiers.

Les cadres infirmiers : ils ont chacun la charge d'unités de soins et s'assurent de la qualité et de la sécurité des soins qui vous sont donnés.

Les infirmiers : ils assurent l'ensemble des soins et accompagnent les patients dans leur vie quotidienne. Leur rôle est également éducatif, n'hésitez pas à les solliciter si besoin.

Les aides-soignants et aides médico-psychologiques : ils assistent les infirmiers pour les soins, les accompagnements et animent des activités. Ils vous solliciteront pour la gestion des commandes repas.

Les étudiants : encadrés par leur maître de stage, ils sont là pour perfectionner leur savoir et sont amenés à vous prodiguer de soins et/ou intervenir dans votre prise en charge.

Services Spécialisés

Les psychologues : ils participent à l'élaboration du diagnostic et du programme de soins. Ils assurent des psychothérapies en séances individuelles ou en groupe et travaillent en collaboration avec l'équipe soignante.

L'assistante sociale : elle vous accompagne dans vos démarches administratives. Si vous souhaitez la rencontrer, adressez-vous à l'équipe soignante.



Le chargé d'insertion : il vous accompagne dans le cadre d'un projet de soins individualisé, comportant un programme d'insertion.

Les ergothérapeutes : ils vous proposent, à travers des activités artistiques ou artisanales, une rééducation active destinée à améliorer votre état physique et psychique, sur prescription médicale.

Le Professeur d'Activités Physiques Adaptées (PAPA) : il vous propose des activités physiques adaptées à votre état de santé et à vos besoins. Il travaille en étroite collaboration avec des équipes soignantes.

La diététicienne : elle veille à votre équilibre alimentaire en travaillant en collaboration avec le service de restauration et les services de soins. Si vous souhaitez la rencontrer, adressez-vous à l'équipe soignante.

Services Administratifs

Le directeur et le directeur-adjoint : ils sont responsables de l'organisation de l'établissement.

La personne chargée des admissions : il est important que vous la rencontriez en début et en fin d'hospitalisation. Elle effectue toutes les formalités administratives d'admission et de sortie de l'établissement et réalise les formalités nécessaires auprès de votre caisse d'assurance-maladie et de votre Mutuelle.

Les secrétaires médicales : elles assurent la tenue des dossiers médicaux et les relations avec les correspondants extérieurs nécessaires à vos soins. Elles fixent vos rendez-vous de consultation et travaillent en étroite collaboration avec l'équipe soignante.

Le personnel chargé de l'accueil et du standard : il assure l'accueil, l'identification et l'orientation des patients et des visiteurs ainsi que les communications téléphoniques.

Autres services

Les agents de soins : ils assurent l'entretien de votre environnement et la distribution des repas.

Le service de restauration : il est chargé de la préparation et de la distribution des repas (en relation avec la diététicienne).

Les services techniques : ils ont en charge la maintenance et l'entretien des bâtiments, installations et équipements.



IX. VOS REMARQUES ET RECLAMATIONS

Pour exprimer vos remarques liées à votre prise en charge

1) Durant votre séjour

Vous pouvez à tout moment remplir le questionnaire de satisfaction mis votre disposition par l'équipe soignante de votre unité ou directement auprès du service des séjours hospitaliers et le déposer dans la boîte aux lettres dédiés aux questionnaires de satisfaction.

2) A votre sortie

L'équipe soignante vous remettra le questionnaire de satisfaction, ceci afin de nous aider à nous améliorer dans la qualité de notre prise en charge.

Si vous rencontrez des difficultés durant votre séjour

1) En première intention

Adressez-vous à votre médecin ou au cadre de santé de votre unité d'hospitalisation qui essaiera de répondre à vos attentes et à trouver une solution adaptée.

2) En deuxième intention

Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse apportée, vous pouvez adresser vos remarques ou réclamations écrites au Directeur. Toutes les réponses sont traitées.

Votre courrier sera présenté systématiquement à la CDU (Commission des Usagers) de l'établissement, pour analyse et avis de la réponse apportée par la Direction.

Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse apportée suites à vos réclamations adressées au Directeur, vous pouvez saisir les médiateurs.

Le rôle des médiateurs est de vous apporter toutes les explications nécessaires et de vous aider à résoudre les malentendus éventuels. Ils pourront également vous informer sur les modalités de recours.

Pour rencontrer les médiateurs, vous pouvez adresser une demande écrite au Directeur, précisant le motif de votre réclamation. Le Directeur saisira pour vous les médiateurs et organisera votre rencontre avec eux.

Après la rencontre de médiation : La CDU se réunira pour émettre une recommandation en vue d'apporter une réponse au litige ou à la difficulté évoquée avec les médiateurs. La CDU peut également émettre un avis en faveur du classement de dossier.

LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)

La Commission Des Usagers (CDU) a pour mission de veiller au respect de vos droits, de faciliter vos démarches et de contribuer à l'amélioration de votre prise en charge, grâce aux représentants des usagers nommés par l'Agence Régionale de Santé (ARS) et aux médiateurs médicaux et non médicaux qui la composent.

A noter : la CDU ne peut pas vous accorder d'indemnités ni annuler une décision institutionnelle ni traiter les questions qui relèvent des tribunaux.

Liste des membres de la CDU – établie au 17 janvier 2019

Fonction au sein de la CDU	Nom / Fonction du Titulaire	Nom/Fonction du suppléant
Président	M. MARTIN, Directeur	/
Vice- président Représentant des usagers	M. RIGAUT, association UNAFAM	/
Médiateur médical	M. le Docteur ISORNI	Mme le Docteur TACHE
Médiateur non médical	Mme LE BORGNE, Cadre supérieur de santé	/
Représentant des usagers	Mme CHABROL, association UNAFAM	/
Représentant des usagers	Mme SAMARINE, association UNAFAM	/
Représentant du personnel	M. BOUBRITOU, agent technique	/
Représentant du Groupe MGEN	Mme LE MEDEC, administratrice MGEN	M. GOUYON, administrateur MGEN
Personne chargée des relations avec les usagers (voix consultative)	M. TESSIER, Responsable Qualité Gestion des Risques	Mme Marie-Laure SOUCRAMANIEN, Assistante du Comité de Direction

Pour contacter les représentants des usagers

Pour toute question, demande de rencontre, ou autre motif, vous pouvez joindre directement les représentants des usagers par téléphone au numéro suivant : 06.95.30.98.82

Pour écrire au Directeur

Par courrier interne :

lettre sous pli non affranchi, à remettre au standard, adressé à Monsieur le Directeur

Par courrier externe :

E.S.M de Rueil-Malmaison et Neuilly s/Seine – Groupe MGEN, Monsieur le Directeur- 2 rue du lac, 92500 Rueil-Malmaison

X. VOS VOIES DE RECOURS EN CAS DE NON RESPECT DE VOS DROITS

Si vous souhaitez contester le bien-fondé OU la régularité de la mesure de vos soins sans consentement :

- reporter vous à la page 6 de ce livret

Dans le cas d'une difficulté rencontrée dans votre droit d'accès aux informations médicales ou administratives de votre dossier, vous pouvez :

- Saisir la Commission d'Accès aux Documents Administratifs (CADA) :

CADA

TSA 50730 – 75334 Paris Cedex 07

En cas de demande d'indemnisation relative à un accident médical ou une infection nosocomiale, vous pouvez :

- Saisir la Commission Régionale de Conciliation et d'Indemnisation des litiges relatifs aux accidents médicaux, affections iatrogènes et infections nosocomiales (CRCI) :

CRCI

Tour Gallieni II – 36 avenue du Général de Gaulle
93175 Bagnole Cedex

Vous pouvez également saisir :

Le Contrôleur Général des Lieux de Privation de Libertés

Veille à ce que les personnes privées de liberté soient traitées avec humanité et dans le respect de la dignité inhérente à la personne humaine.

Ne peut être saisi que par courrier postal, avec vos coordonnées, sous pli fermé

Madame la Contrôleure générale des lieux de privation de libertés

CS 70048

75921 Paris Cedex 19

Le Défenseur des droits

Traite les demandes d'information ou de réclamation mettant en cause : non respect des droits des malades, qualité du système de santé, sécurité des soins ou accès aux soins.

Par courrier gratuit, sans affranchissement

Défenseur des droits

Libre réponse 71120- 75342 Paris cedex 07

Tél : 09-69-39-00-00

X. NOS ACTIONS CONCERNANT...

A. La prise en charge de la douleur

Objectifs	Actions d'Améliorations	Responsable	Début Prév	Début Réel	Ech. Prév
Améliorer l'accessibilité des outils d'évaluation sur la douleur	Regrouper l'ensemble des outils dans un seul et unique dossier documentaire sur KALIWEB.	Responsable QGDR			Juin 2019
Mettre en œuvre des thérapies non médicamenteuses pour améliorer la prise en charge de la douleur lors des soins infirmiers	Mise en œuvre de la Formation des professionnels de santé aux thérapies non médicamenteuses, validée en CME	IDE référente Douleur + CDS de chaque unité			Juin 2019
Renforcer la formation des professionnels sur la prise en charge de la douleur	Actualiser les supports de formation des soignants avec un item sur les bonnes pratiques de la prise en charge de la douleur (médicamenteux et non médicamenteux)	CLUD			Juin 2019
Renforcer la sensibilisation des professionnels sur la traçabilité de la douleur dans le DPI	Pérenniser la réalisation d'audits DPI concernant la traçabilité de l'évaluation de la douleur dans le dossier du patient	CLUD			Décembre 2019
Renforcer la sensibilisation des professionnels sur la traçabilité de la douleur dans le DPI	Mise en place d'un rappel de bonnes pratiques concernant la PEC de la douleur (Evaluer et tracer la douleur à l'entrée du patient dans le dossier du patient ; Tracer la douleur avant et après chaque prise de traitement antalgique dans le dossier patient informatisé)	CLUD			Décembre 2019

B. La gestion des risques infectieux

Objectifs	Actions d'Améliorations	Responsable	Début Prév	Début Réel	Ech. Prév
Améliorer la consommation de SHA dans les unités de soins	Fixer un objectif de consommation mensuelle à chaque unité de soins	Cadre hygiéniste avec responsable qualité			Juin 2019
Améliorer l'hygiène des mains dans l'établissement (personnel, patients, visiteurs)	Réaliser les audits de bonnes pratiques concernant le lavage et la friction des mains	Cadre hygiéniste avec responsable qualité			Juin 2019
Améliorer l'hygiène des mains dans l'établissement (personnel, patients, visiteurs)	Diffusion systématique d'un kit hygiène à chaque nouvel arrivant	Responsable de chaque service en lien avec l'EOH			Juin 2019
Prévenir le risque infectieux chez le patient et le professionnel de santé	Réaliser des audits de connaissances des précautions standard	Cadre hygiéniste avec responsable qualité			Juin 2019
Améliorer la gestion du risque infectieux en interne	Formation d'un cadre de santé pour devenir cadre hygiéniste	Cadre supérieur de santé			Juin 2019
Améliorer la précocité de la détection des punaises de lit dans l'établissement	Formation annuelle au printemps du personnel logistique et soignant à la détection des punaises de lit.	EOH			Juin 2019
Améliorer la mise en œuvre de mesure spécifiques de lutte contre les punaises de lit en unités ambulatoires	Actualiser la procédure 'punaises de lit - conduite à tenir HDJ/CMP' pour intégrer les situations particulières liées à la précarité des patients	EOH			Juin 2019
Améliorer la consommation de SHA dans les unités de soins	Pérenniser l'organisation de deux campagnes annuelles de sensibilisation à l'hygiène des mains	Cadre hygiéniste avec responsable qualité			Décembre 2019
Prévenir le risque infectieux chez le patient et le professionnel de santé	Réaliser des audits de connaissances des précautions complémentaires (air, gouttelettes, contact)	Cadre hygiéniste avec responsable qualité			Décembre 2019

XII. NOS RESULTATS QUALITE ET GESTIONS DES RISQUES

A. Visite de certification (HAS)

La certification de la Haute Autorité de Santé (HAS) concerne tous les établissements de santé. Menée par des experts-visiteurs qui sont également des professionnels du monde de la santé, elle vise à évaluer le niveau de qualité atteint, sur l'ensemble des organisations et des pratiques professionnelles.

L'établissement a été certifié en 2015, au plus haut niveau, c'est-à-dire sans réserve ni recommandation. La prochaine visite aura lieu en 2021.

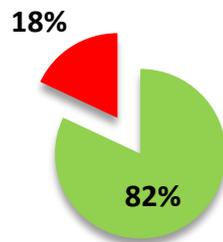
CERTIFICATION DE L'ÉTABLISSEMENT		A	∨
• Droits des patients		A	
• Parcours des patients		A	
• Médicaments		A	
• Management de la qualité et des risques		A	
• Dossier patient		A	

B. Lutte contre les infections liées aux soins

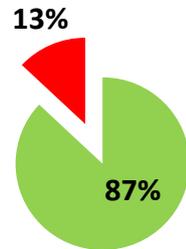
LUTTE CONTRE LES INFECTIONS LIÉES AUX SOINS			∨
Prévention des infections nosocomiales (ICALIN.2)	<div style="width: 100%;"></div>	A	66.00/100
Hygiène des mains	<div style="width: 50%;"></div>	C	53.50/100

C. Résultats satisfaction patient : année 2018

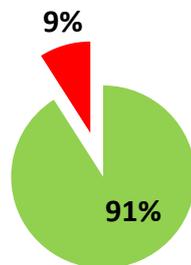
VOTRE ADMISSION



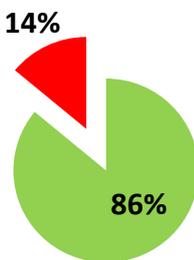
VOTRE SORTIE



HOTELLERIE



RESTAURATION



SOINS



SATISFACTION GENERALE

